

Droit des patients : Info ou Intox ?

Céline MOCH BREYSSE ¹, Bernadette VERSCHELDE ¹, Claire HELLY ², Jean-Pierre LE BAS ², Aurélia MARFISI-DUBOST ³

1 : Service qualité et gestion des risques

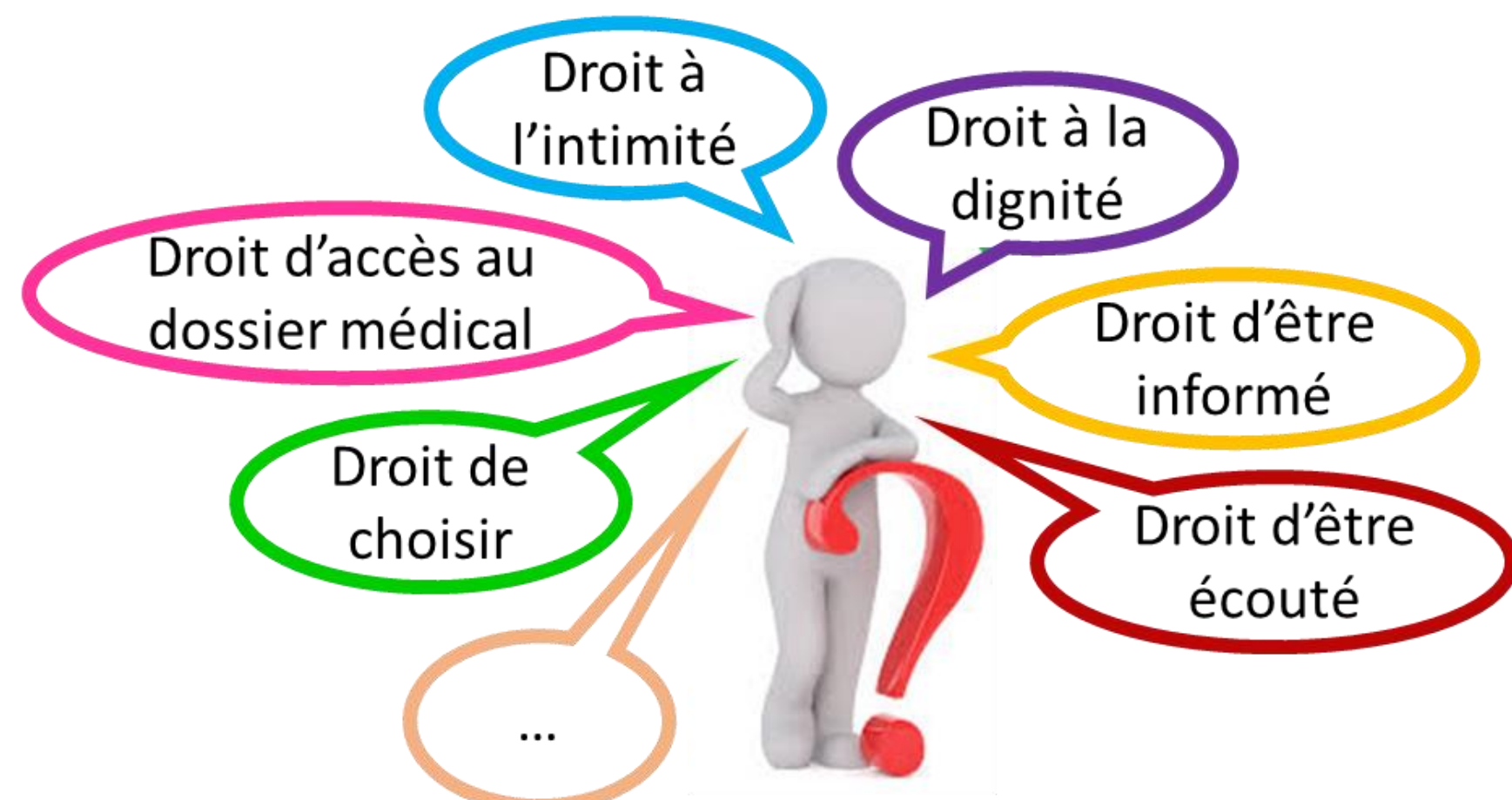
2 : Représentants des usagers

3 : Présidente de CME

CONTEXTE

A l'occasion de la journée sur les droits des patients, l'établissement s'est mobilisé pour mettre en place un atelier ludique à destination des professionnels et des usagers.

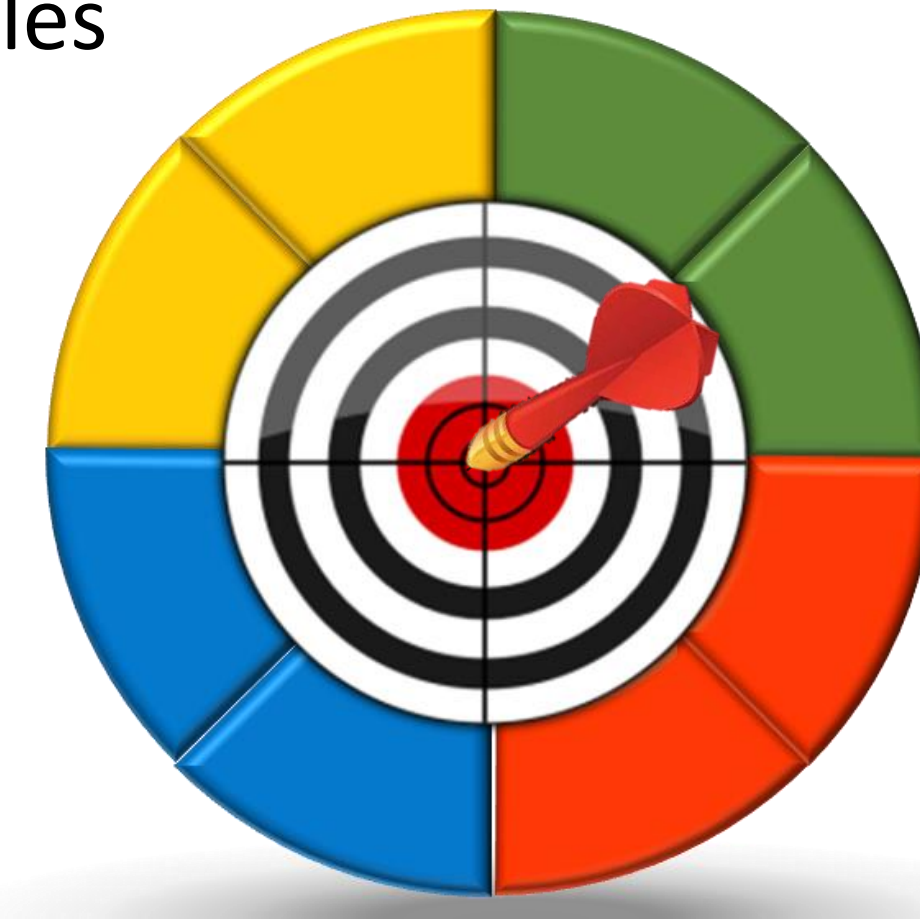
Les professionnels de santé sont en charge de faire respecter les droits des patients mais finalement, les patients sont-ils bien informés de ces droits?



OBJECTIF

Renforcer les connaissances sur les droits des usagers

Sensibiliser les usagers à l'existence de leurs droits



Echanger entre usagers et avec les professionnels sur les droits des usagers

Mettre en contact les usagers, les représentants des usagers et les professionnels

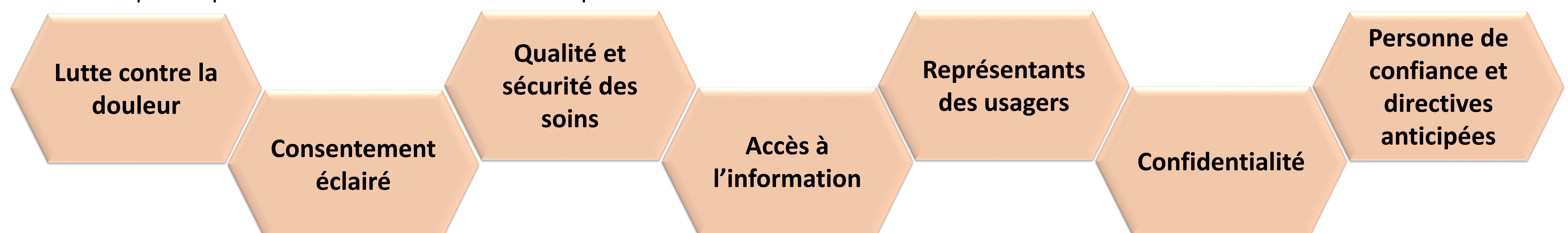
METHODE

Trinôme d'animation : Un représentant des usagers + un cadre de santé + un membre du service qualité et gestion des risques

Lieu d'animation : La cafétéria de l'établissement

Durée de l'évènement : 5 après-midi durant 1 semaine

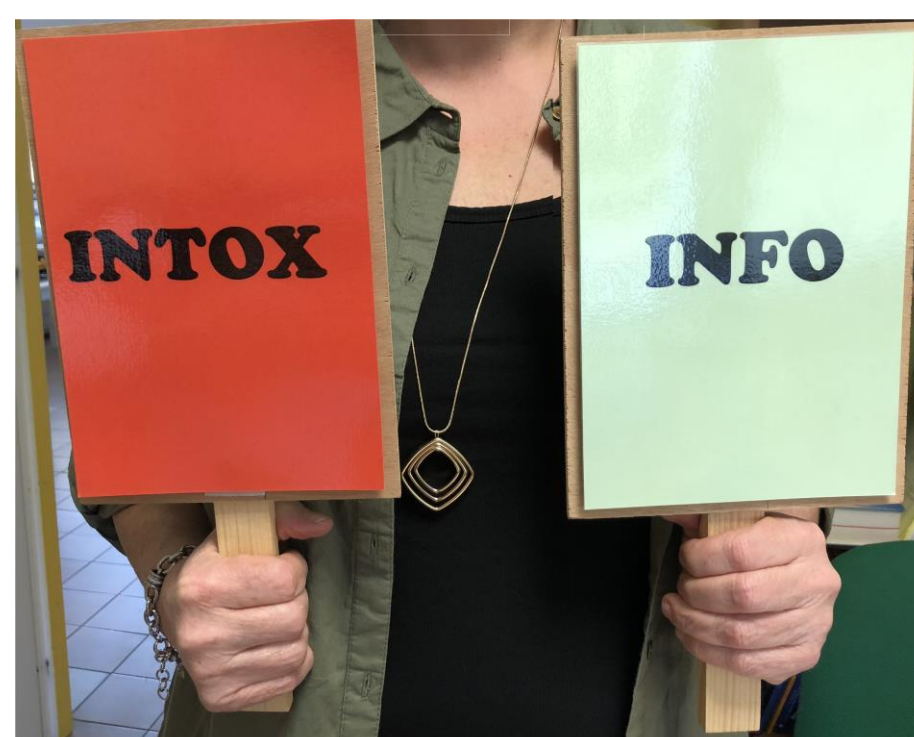
- Des kakémonos prêtés par France Assos Santé étaient exposés afin d'illustrer les différents droits :



- Chaque jour un jeu sous le format Info/Intox était proposé par le trinôme d'animation.

INFO OU INTOX ?!

Propositions sur les droits des patients



Echanges et débats

Document synthétique reprenant les questions et les réponses remis aux participants et de nombreux dépliants thématiques proposés par France Assos Santé étaient en libre-service pour compléter l'information.

Un questionnaire de satisfaction a été transmis à chaque participant.

RESULTATS - DISCUSSION

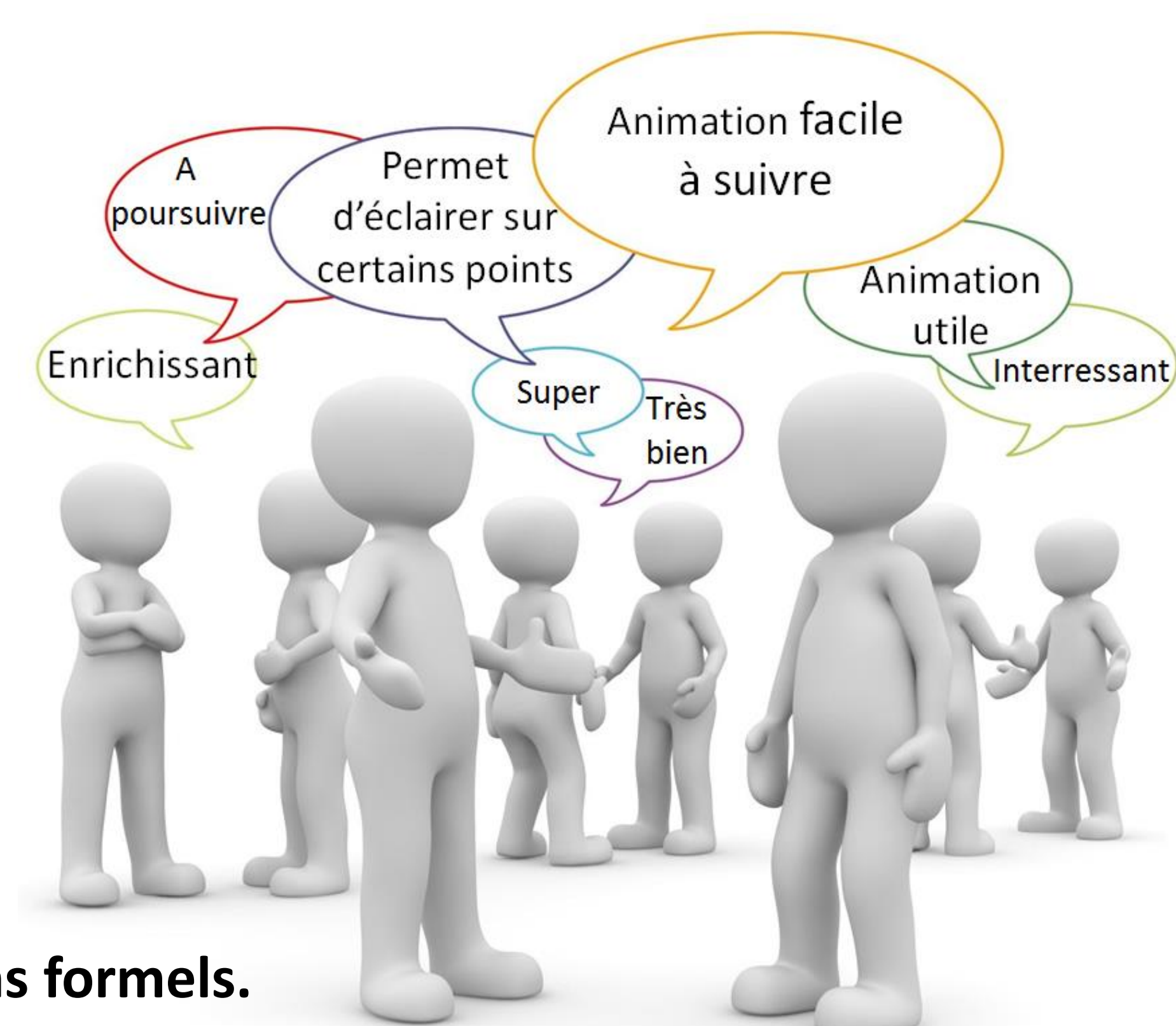
100% ont apprécié l'animation

97% estiment être mieux informés depuis

95% souhaiteraient participer à d'autres animations organisées par l'hôpital

Nombre de participants : 62

Quelques verbatims des participants :



- Faciliter les échanges entre les professionnels, les usagers et leurs représentants
- Lever certaines idées reçues
- Partage d'expérience entre les usagers
- Démarche novatrice

Le jeu permet de lever les inhibitions et est propice à des échanges moins formels. Cette animation originale a rencontré un franc succès auprès de tous les participants.

CONCLUSION

Les droits du patient sont au centre d'une relation équilibrée et confiante entre les usagers et les soignants.



La journée européenne permet d'avoir le retentissement nécessaire pour affirmer ces droits et rappeler ainsi les obligations de l'établissement à les garantir.